



## Cestovné a platobné podmienky

pre organizované zájazdy a samostatné turistické služby pri rezerváciách v cestovných agentúrach

**5 vor Flug je značka spoločnosti FTI Touristik GmbH, pod ktorou FTI Touristik GmbH predáva cestovné služby. Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb z produktového programu 5 vor Flug (ďalej len 5vorFlug) sa uskutočňuje na základe nasledujúcich cestovných a platobných podmienok pre**

- ❖ **zmluvy o organizovaných zájazdoch** (vrátane tých, ktoré sú označené „X5vF“),
- ❖ **zmluvy o samostatných službách cestovného ruchu**, pod ktorými rozumieme:
  - **zmluvy o prenocovaní a ubytovacích službách** v hoteloch, dovolenkových apartmánoch a dovolenkových domoch (najmä „iba hotel“),
  - **zmluvy o čisto dopravných službách**, ako sú predovšetkým letové služby (najmä „iba let“ ako charterový alebo pravidelný linkový let), alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb a
  - **zmluvy o iných individuálnych turistických službách**, ako sú najmä vstupenky a skipasy,

s nasledovnými rozdielmi:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (nie na samostatné turistické služby):

2.(1) Ochrana proti platobnej neschopnosti

4. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

5. Prevod zmluvy n náhradníka

6 (1) a) Odstúpenie pred odchodom / kompenzácia

**Na príslušnom mieste budete informovaní aj o uplatniteľnosti jednotlivých bodov týchto cestovných a platobných podmienok na zájazdy a/alebo jednotlivé turistické služby.**

### 1. Uzatvorenie zmluvy

(1) Svojou rezerváciou (cestovná registrácia) ponúkate spoločnosti 5vorFlug záväzné uzavretie zmluvy o požadovaných cestovných službách. Možné spôsoby rezervácie (napr. písomne, telefonicky, online atď.) sú najmä rezervácie prostredníctvom cestovných agentúr, napr. cestovné kancelárie, online cestovné portály a mobilní predajcovia cestovných služieb alebo priamo prostredníctvom 5vorFlug. Od cestovnej agentúry najprv dostanete potvrdenie, že dostali Vašu registráciu na cestu.

(2) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúry od 5vorFlug cestovných služieb, ktoré požadujete (na Vami zadanú adresu alebo e-mailovú adresu) alebo u Vašej cestovnej agentúry, sa uzavrie zmluva medzi Vami a 5vorFlug.

### 2. Ochrana proti insolventnosti výlučne pre zájazdy / všeobecné platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / cestovné pokyny / odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením o rezervácii/faktúrou aj potvrdenie o poistení pre prípad úpadku (doklad o poistení od poisťovateľa peňazí zákazníka Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) na všetky platby, ktoré máte vykonať v rámci rezervovaného zájazdu.



(2) Platby za rezervované služby sa uskutočňujú takto:

a) Platby za vami rezervované zájazdy, za predpokladu, že je k dispozícii bezpečnostný certifikát uvedený v bode (1), alebo za rezervované samostatné služby cestovného ruchu sú splatné po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry v plnej výške najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu.

Poistné na cestovné poistenie, ktoré bolo rezervované cez 5vorFlug (porov. bod 14), je potrebné uhradiť v plnej výške po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry.

Pri zmluvách uzatvorených menej ako 20 dní pred nástupom na cestovné služby je celá cena uvedená v zmluve splatná ihneď.

b) Platby musíte uhradiť priamo spoločnosti 5vorFlug, pokiaľ oprávnenie cestovnej kancelárie na zastúpenie nie je výslovne uvedené na potvrdení rezervácie/faktúre. Všetky platby by sa mali, ak je to možné, uskutočniť s uvedením čísla transakcie uvedeného na potvrdení rezervácie/faktúre.

(3) V prípade oneskorenej alebo neúplnej platby si spoločnosť 5vorFlug vyhradzuje právo po vydaní upomienky s lehotou odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade s sadzbami náhrad podľa § 6 ods. oznámil tam. Samostatné sadzby kompenzácie, ktoré sa od nich odlišujú, platia, ak sú inzerované v popise služby alebo vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení rezervácie/faktúre. 5vorFlug zohľadní ďalšie možnosti zárobku. Zákazník si vyhradzuje právo preukázať, že nedošlo k žiadnej alebo len nepatrnej škode.

### 3. Základné charakteristiky / zmena služby / vedľajšie dohody (poznámky)

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií uverejnených spoločnosťou 5vorFlug, popisu služby v katalógu alebo z prezentácie na vlastnej webovej stránke organizátora na internete, ako aj zo s tým súvisiacich informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od 5vorFlug.

Popisy služieb v iných katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre spoločnosť 5vorFlug záväzné.

(2) Spoločnosť 5vorFlug si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty zmeniť základné charakteristiky cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu cesty a ktoré sa odchyľujú od dohodnutého obsahu zmluvy, ak budú tieto zmeny iba ak sú zanedbateľné a nemajú vplyv na celkové cestovné služby. Nároky na záruku zostávajú nedotknuté. 5vorFlug vás o takýchto zmenách informuje bezprostredne pred začiatkom vašej cesty na trvanlivom dátovom nosiči jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

(3) Ak je spoločnosť 5vorFlug nútená vykonať podstatnú zmenu základných charakteristík cestovných služieb alebo odchyliť sa od osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, máte právo prijať zmenu v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou 5vorFlug alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodnenia alebo požadovať účasť na inej ceste, ktorá je prinajmenšom rovnocenná, pokiaľ Vám spoločnosť 5vorFlug zo svojej ponuky dokáže ponúknuť zodpovedajúcu cestu bez ďalších poplatkov. Ďalšie nároky zostávajú nedotknuté.

Ak v stanovenej lehote spoločnosti 5vorFlug neodpoviete, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Ak mala 5vorFlug nižšie náklady na realizáciu zmenených cestovných služieb alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, bude Vám preplatený rozdiel.

#### 4. Pasové, vízové a zdravotné predpisy pre zájazdy

5vorFlug bude informovať cestujúcich, ktorí si rezervovali organizované zájazdy, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie víz, ktoré môžu byť požadované pred uzavretím zmluvy.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie so sebou úradne požadovaných cestovných dokladov, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov je na Vaše náklady/na náklady cestujúcich. To neplatí, ak 5vorFlug alebo, ak je zájazdová cesta zmluvne dohodnutá prostredníctvom cestovnej agentúry, cestovná agentúra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie.

#### 5. Prechod zmluvy na náhradnú osobu / zmena mena

- 1) Cestujúci má v rámci organizovaného zájazdu zákonné právo oznámiť spoločnosti 5vorFlug požiadavku na trvalom nosiči, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o organizovanom zájazde prevzala tretia strana. Takéto oznámenie je vždy aktuálne, ak je doručené 5vorFlug 7 dní pred začiatkom cesty. 5vorFlug môže proti zmene namietat, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky. Ak tretia strana uzavrie zmluvu o organizovanom zájazde, je aj s pôvodným cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedná za cenu cesty a dodatočné náklady spoločnosti 5vorFlug (napr. zo strany poskytovateľa služieb), ktoré vzniknú kvôli zapojeniu tretej strany (napr. z dôvodu potreby rezervovať inú cestovnú triedu leteniek, náklady na vydávanie cestovných lístkov).
- 2) Za každú následnú opravu alebo doplnenie mena z dôvodu nesprávnych údajov poskytnutých žiadateľom/cestujúcim alebo z následnej zmeny mena cestujúceho bude účtovaný spracovateľský poplatok vo výške 30 € na osobu. Cestujúci si vyhradzuje právo preukázať, že 5vorFlug nevznikli žiadne alebo výrazne nižšie náklady. Akékoľvek dodatočné náklady, ktoré vzniknú opravou/doplnením mena (napr. opätovným vystavením leteniek podľa plánu), budú prenesené na cestujúceho.

#### 6. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom cesty/odškodnenie

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odstúpenie musí byť oznámené 5vorFlug. Ak bola cestovná služba zarezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie možno oznámiť aj tejto cestovnej agentúre.

a) V prípade odstúpenia od zmluvy má 5vorFlug nárok na primerané odškodnenie za predpokladu, že 5vorFlug nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy alebo pokiaľ nenastanú výnimočné okolnosti v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, ktoré významne narušia vykonanie cesty alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak nie sú pod kontrolou 5vorFlug a ich dôsledkom by sa nedalo vyhnúť, keby sa prijali všetky primerané opatrenia.

V prípade organizovaných zájazdov je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas, kedy sa začína prvá zmluvná služba organizovaného zájazdu. Tento okamih sa vzťahuje aj na všetky ostatné služby na tomto zájazde ako dátum nástupu na cestu.

b) V prípade odstúpenia od zmluvy samostatných služieb cestovného ruchu má 5vorFlug nárok na primeranú kompenzáciu, pokiaľ 5vorFlug nezodpovedá za zrušenie. Pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas začiatku každej zmluvnej individuálnej služby. V prípade viacerých samostatných cestovných služieb a ak neexistuje organizovaný zájazd, storno poplatky musia byť vypočítané individuálne za každú službu a následne sčítané.

(2) 5vorFlug využíva možnosť paušálneho započítania svojich nárokov na odškodnenie, na ktoré má nárok, s prihladením na časový interval medzi odstúpením a plánovaným začiatkom cesty, zvyčajné a očakávané



úspory nákladov a očakávaný zisk z iného použitia. Pokiaľ nie je v predzmluvných informáciách uvedené inak a pokiaľ nie je uvedené inak v potvrdení o rezervácii/faktúre, na paušálnu sadzbu sa vzťahujú lehoty a sadzby odškodnenia uvedené sadzby nižšie.

|  |                     |
|--|---------------------|
| do 30. dňa pred začiatkom cesty                    | 35 %                |
| od 29. – 22. dňa pred začiatkom cesty              | 45 %                |
| od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty              | 55%                 |
| od 14. – 10. dňa pred začiatkom cesty              | 65%                 |
| od 9. – 3. dňa pred začiatkom cesty                | 75%                 |
| od 2. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu | 80 % ceny za cestu. |

(3) V zásade máte možnosť dokázať, že spoločnosti 5vorFLUG nevznikla žiadna alebo menšia škoda. V týchto prípadoch sa odškodnenie vypočíta berúc do úvahy ušetrené výdavky a zisk z iného použitia.

(4) Ak sa na zájazd nenastúpi alebo ak sa nevyužijú individuálne cestovné služby, ktoré 5vorFLUG bola ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, zostáva zachované právo na zaplatenie celej cestovnej ceny.

Ak spoločnosť 5vorFLUG ušetrila náklady alebo ak 5vorFLUG dokázala generovať zisk prostredníctvom iného použitia, spoločnosť 5vorFLUG ich vráti zákazníkovi.

## 7. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05, 5vorFLUG týmto upozorňuje na povinnosť organizátora informovať Vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pre všetky dopravné služby na odletovom a späťcestnom lete pred uzavretím zmluvy za predpokladu, že letecká spoločnosť je známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na informácie o využívaných leteckých spoločnostiach v príslušnom popise služieb. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred podpisom zmluvy Vás informujeme o leteckej spoločnosti, od ktorej sa očakáva, že bude let prevádzkovať. Po identifikácii leteckej spoločnosti zaistíme, aby ste informácie o nej dostali čo najskôr. Platí to aj pre všetky zmeny leteckých spoločností, ktoré prevádzkujú let.

## 8. Oznamovanie chýb a ich odstránenie/ukončenie

(1) Ak cestovné služby neboli poskytnuté podľa zmluvy, môže cestujúci požiadať 5vorFLUG o nápravu. V tejto súvislosti je cestujúci povinný okamžite zaslať svoje oznámenie o chybách kontaktnej osobe poskytnutej s cestovnými dokladmi, aby bolo možné prijať nápravné opatrenia. Ak chybu kontaktnej osobe nenahlásite, môže to mať za následok, že si nebudete môcť uplatniť žiadne nároky (zníženie ceny, náhrada škody) voči 5vorFLUG za tieto vady.

(2) Ak cestovná kancelária 5vorFLUG v rozpore so svojou povinnosťou neodstráni nesúlad vo vami stanovenej primeranej lehote, môžete situáciu napraviť sami a požadovať od 5vorFLUG úhradu nevyhnutných nákladov. Nie ste povinní stanoviť lehotu, ak 5vorFLUG odmietne napraviť nesúlad alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

(3) Ak je cestovná služba z dôvodu chyby na ceste značne narušená, cestujúci môže vypovedať zmluvu za predpokladu, že spoločnosť 5vorFLUG umožnila prejsť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim bez nápravných opatrení. Konečný termín nie je potrebné stanoviť, ak je náprava nemožná, ak ju 5vorFLUG odmietne alebo ak je potrebné okamžité nápravné opatrenie.

(4) Bez ohľadu na okamžité oznámenie chyby na mieste, musia byť všetky nároky za zníženie/ náhradu škody nárokované v spoločnosti 5vorFLUG. Tento nárok môžete oznámiť aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.



#### 9. Postup riešenia sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov

5vorFlug nie je povinná zúčastňovať sa na konaní o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov a ani sa na konaniach o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov nezúčastňuje.

#### 10. Medzinárodné dohody a nariadenia ES/EÚ

Vaše právo na zníženie ceny alebo kompenzáciu neovplyvňuje vaše práva podľa nariadenia (ES) č. 261/2004 („Práva cestujúcich v leteckej doprave“), nariadenia (ES) č. (ES) č. 392/2009 („Zodpovednosť prepravcov cestujúcich na mori“), nariadenie (EÚ) č. 1177/2010 („Práva cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave“) a nariadenie (EÚ) č. /2011 („Práva cestujúcich v autokarovej a autobusovej doprave“), ako aj podľa medzinárodných zmlúv. Máte právo uplatniť si nároky podľa uvedených predpisov a medzinárodných zmlúv. Akákoľvek poskytnutá náhrada alebo zníženie ceny sa však započítajú s nárokom na náhradu alebo zníženie ceny podľa vyššie uvedených predpisov alebo medzinárodných dohôd a naopak, aby sa predišlo obohateniu cestujúceho.

#### 11. Cestovné poistenia

Ak nie je výslovne uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Odporúčame uzavrieť poistenie storna zájazdu, poistenie zodpovednosti za škodu, zdravotné a úrazové poistenie. Podrobnosti o poistení vám poskytne vaša rezervačná kancelária.

#### 12. Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré sprístupníte cestovnej kancelárii 5vorFlug, sa spracujú a použijú elektronicky, pokiaľ je to potrebné na vytvorenie, vykonanie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a služby zákazníkom. Pri zbere, spracovávaní a používaní osobných údajov spoločnosť 5vorFlug dodržiava ustanovenia GDPR.

#### 16. Váš zmluvný partner:

**5vorFlug GmbH**  
**Adresa: Landsberger Straße 88,**  
**80339 Mníchov, Nemcko**  
**Telefón: +49 (0)89 710 454 112**  
**E-mail: mail@5vorflug.de**  
**Okresný súd v Mníchove, HRB 71745**

**Stav November 2022**